

Bijlage 4 Strategische doelen Schiphol

Strategische doelstellingen Schiphol Group: de vijf pijlers

1. **Top Connectivity:** Het handhaven en vergroten van het netwerk van bestemmingen, samen met onze homecarrier en andere luchtvaartmaatschappijen, is onze belangrijkste opdracht. Schiphol faciliteert een fijnmazig netwerk van verbindingen, zowel in de lucht als over land. Daarvoor is voldoende capaciteit nodig. In dit kader springen de komende jaren twee grote projecten in het oog. In 2019 gaat Lelystad Airport open, waardoor op Schiphol de nodige ruimte ontstaat om te kunnen groeien als hub. En op Schiphol begint de bouw van de nieuwe pier en terminal, waarmee voor de toekomst voldoende operationele capaciteit is gegarandeerd. Zo blijft ook het comfort op de luchthaven en de kwaliteit van de dienstverlening op het gewenste hoge niveau.
2. **Excellent Visit Value:** Schiphol wil een luchthaven zijn die aantrekkelijk is voor reizigers, luchtvaartmaatschappijen en alle andere ondernemingen en partners op en rond Schiphol. De luchthaven kan immers niet de grootste zijn, maar wel de beste. De waardering van onze klanten voor onze faciliteiten en diensten is het kompas voor de vernieuwingen die we doorvoeren., zodat Schiphol ook de komende vijf jaar de eerste keuze blijft van de reiziger, de luchtvaartmaatschappijen en logistieke dienstverleners. Dat is onze ambitie: *Europe's Preferred Airport*.
3. **Competitive Marketplace:** Luchthaven Schiphol is een aantrekkelijke vestigings- en verblijfslocatie. Schiphol wil een gunstig klimaat creëren voor bedrijvigheid, zodat Schiphol kan uitgroeien tot een AirportCity 3.0 met wereldwijde allure; een toplocatie om zaken te doen, om te werken en om te verblijven. Die bedrijvigheid biedt de groep eveneens kansen om in non-aviation nieuwe inkomsten te genereren.
4. **Development of the Group:** Schiphol Group richt zich ook op de verdere ontwikkeling van de eigen organisatie, het bevorderen van een innovatieve omgeving en het vergroten van afstemming en synergie binnen de groep. Dit doet Schiphol door te investeren in het menselijk kapitaal, door samenhang te bewerkstelligen tussen de Mainport Schiphol en de regionale luchthavens en door onze internationale deelnames en samenwerkingen. Want de groep is meer dan de som der delen.
5. **Sustainable and Safe Performance:** Schiphol Group is een financieel solide onderneming die haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt en in haar bedrijfsvoering bewuste afwegingen maakt tussen people, planet en profit. We kunnen onze luchthavens alleen laten groeien door dit te doen in evenwicht met onze omgeving.

Intern: uitwerking relevante strategische doelstellingen

Development of the Group → High Performance Schiphol

Wie komt werken bij de Schiphol Group stapt in een lerende organisatie. De lat ligt hoog, want het kan altijd beter. Iedere medewerker is in staat zich te ontwikkelen, durft verder te gaan, is vitaal en mobiel. Ook is iedereen zich bewust van het publieke belang dat de organisatie dient. Professionaliteit, transparantie en maatschappelijk ondernemerschap zitten in het DNA van onze organisatie.

Development of the Group → Innovatie

Schiphol staat van oudsher bekend als een innovatieve organisatie. De huidige concurrentieverhoudingen en de toenemende druk op de bestaande capaciteit dwingen de Schiphol Group om de traditie van innovatie nieuw leven in te blazen. De komende jaren krijgt innovatie een nog grotere impuls en zullen de eigen kennis en die van de kennisinstututen waarmee wordt samengewerkt nog beter benutten. Iedereen binnen de groep krijgt de ruimte voor creatieve experimenten. Schiphol Group wil een proeftuin zijn voor nieuwe technologie en duurzame groei. Maar misschien zit de belangrijkste randvoorwaarde voor een innovatief klimaat wel in onszelf. Dat we lef tonen en durven om vooruit te denken.

Sustainable and Safe Performance → People, planet, profit

Duurzaamheid betekent voor ons dat wij altijd de lange termijn voor ogen hebben en blijvende waarde willen creëren. Dat geldt in onze relatie met stakeholders en voor onze bedrijfsvoering. Wij zien het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om een zorgvuldige afweging te maken tussen sociale, ecologische en commerciële belangen. We zoeken de juiste balans tussen people, planet en profit. Voor de mainport is het noodzakelijk dat Schiphol Group financieel solide is en voldoet aan de verwachtingen van de aandeelhouders. We zetten in op een goede bereikbaarheid van de luchthaven, schoon vervoer, goede aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt, gemotiveerde mensen met diverse achtergronden, verbeteren van de kwaliteit van de leefomgeving, het zoveel als mogelijk sluiten van materialenkringlopen, opwekken van duurzame energie en het verminderen CO²-emissies. Onze doelen realiseren we samen met onze stakeholders.

Extern: relevante trends

Techniek

- Digitalisering: de toenemende invloed van informatie- en communicatiesystemen (ICT) op de maatschappij;
- Big data: er wordt continu data verzameld door onder andere de digitalisering en het gebruik van sensoren;
- Artificial Intelligence: het analyseren van data, herkennen van patronen en de toepassing hiervan in de maatschappij.

Mens

- Individualisering: mensen en organisaties verwachten in toenemende mate dat producten en diensten zijn afgestemd op de individuele behoefte;
- Demografische verandering: in Nederland is sprake van enerzijds ontgroening en anderzijds vergrijzing. De achtergronden, leeftijden, interesses en motivaties van medewerkers, klanten, bezoekers liggen steeds verder uit elkaar;
- Gezondheid en vitaliteit: met de groei van de bevolking en de huidige levensstijl komen bepaalde ziektes zoals diabetes in toenemende mate voor. Gezondheid wordt een belangrijker onderwerp voor zowel de individu, de organisatie als de maatschappij.

Omgeving

- Duurzaamheid: mondiale opwarming is één van de grootste uitdagingen van de komende eeuw. Energie, materialen en ecosystemen zijn belangrijke zaken om aan te pakken;
- Deeleconomie: er vindt een verschuiving plaats van bezit naar gebruik. Initiatieven als Uber en Snapcar spelen hier op in;
- Accountability: het belang van kosten en toegevoegde waarde neemt toe. Er komt een steeds meer bedrijfskundige benadering van activiteiten. De focus op flexibiliteit en op de kernactiviteit wordt groter.